图书情报工作
第64卷 第3期 2020年2月

数字时代档案文献编纂成果用户满意度影响因素研究*

■ 邓君　于梦文　宋雪雁
吉林大学管理学院　长春 130022

摘　要：[目的/意义]通过构建档案文献编纂成果用户满意度模型，为档案文献编纂成果的有效利用和用户满意度的提升提供数据支持和参考。[方法/过程]通过查阅文献和调查问卷等方式确立档案文献编纂成果用户满意度的影响因素，构建假设模型，运用因子分析法对数据进行检验并求得主成分，据此对假设模型加以修正。[结果/结论]依据问卷结果，得出档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型的4个维度及维度下的17个影响因子，为档案文献编纂成果利用的理论研究以及档案文献编纂工作的实践活动提供借鉴。

关键词：档案文献编纂成果　用户满意度　档案用户　因子分析法
分类号：G270
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.03.003

1　引言

档案既是社会实践活动的原始记录，也是宝贵的信息资源。档案文献编纂是将档案收集、整合、开发、利用以实现其价值的重要形式，旨在研究如何主动、科学地开放、公布档案，从而使用户获得系统化、高质量的档案文献编纂成果[1]。

随着数字时代的到来，档案文献编纂工作的理念、模式、环境等都发生了显著变化，现代信息技术为档案文献编纂成果的传播提供了更多可能性，使其影响力不断扩大，但是由于利用者自身情况各异、研究兴趣与关注领域不同，档案文献编纂成果仍存在着用户认知度偏低、利用率不高的问题[2]。因此，需要进一步探究档案文献编纂成果的利用情况，构建出档案文献编纂成果用户满意度的影响因素，从而针对该影响因素开展档案文献编纂工作，深度开发档案信息资源，以提高档案文献编纂成果的利用率和用户满意度，充分发挥档案文献编纂成果的重要作用和价值。

2　文献回顾

为进一步确定相关领域学者关于档案文献编纂成果与用户的研究，以中国知网、维普、万方数据库作为检索来源，以"档案文献编纂＋用户""档案文献编研＋用户""档案文献编纂＋利用""档案文献编研＋利用""档案史料编纂＋用户""档案史料编研＋用户""档案文献＋用户"为主题进行检索，剔除重复、不相关文献后，利用Gephi对所得文献的主要关键词进行可视化分析，主要研究内容共现网络见图1。

由图1可知，关于档案文献编纂成果与用户的研究内容主要为档案利用、档案开发、开发利用、档案文献编纂成果、档案编纂与传播学、利用服务、档案信息等，进一步分析可知：现阶段国内档案学领域对档案文献编纂成果与用户的研究主要集中在档案文献编纂成果开发利用现状及问题、档案文献编纂成果的编纂原则及内容要求、档案文献编纂成果开发利用方式与途径3个方面。

2.1　档案文献编纂成果开发利用现状及问题

档案文献编纂成果开发是发挥档案价值的重要前提，档案文献编纂成果利用是档案文献编纂工作的最终目的，两者相辅相成，缺一不可。相关研究中，张庆莉利用DPSIR因果关系模型、采用倒推策略深入分析了影响档案信息资源开发的原因，即公民公共性和社会认同等[3]；黄夏基、梁艳从"恒"与"变"的视角出发，分析了档案编研的主体、客体、行为和成果四方面，总结出当前档案编研存在着档案编研成果界定、档案编研成果重"编"轻"示"等问题[4]；彭插三对7个档案管

* 本文系国家社会科学基金项目"数字时代档案文献编纂与成果利用研究"（项目编号：18BTQ098）研究成果之一。
作者简介：邓君（ORCID：0000-0002-3291-7193），教授，博士，博士生导师；于梦文（ORCID：0000-0003-4920-1957），硕士研究生；宋雪雁（ORCID：0000-0003-1955-6685），教授，博士，博士生导师，通讯作者，E-mail：songxueyan@126.com。
收稿日期：2019-08-20　修回日期：2019-10-02　本文起止页码：23-31　本文责任编辑：王传清

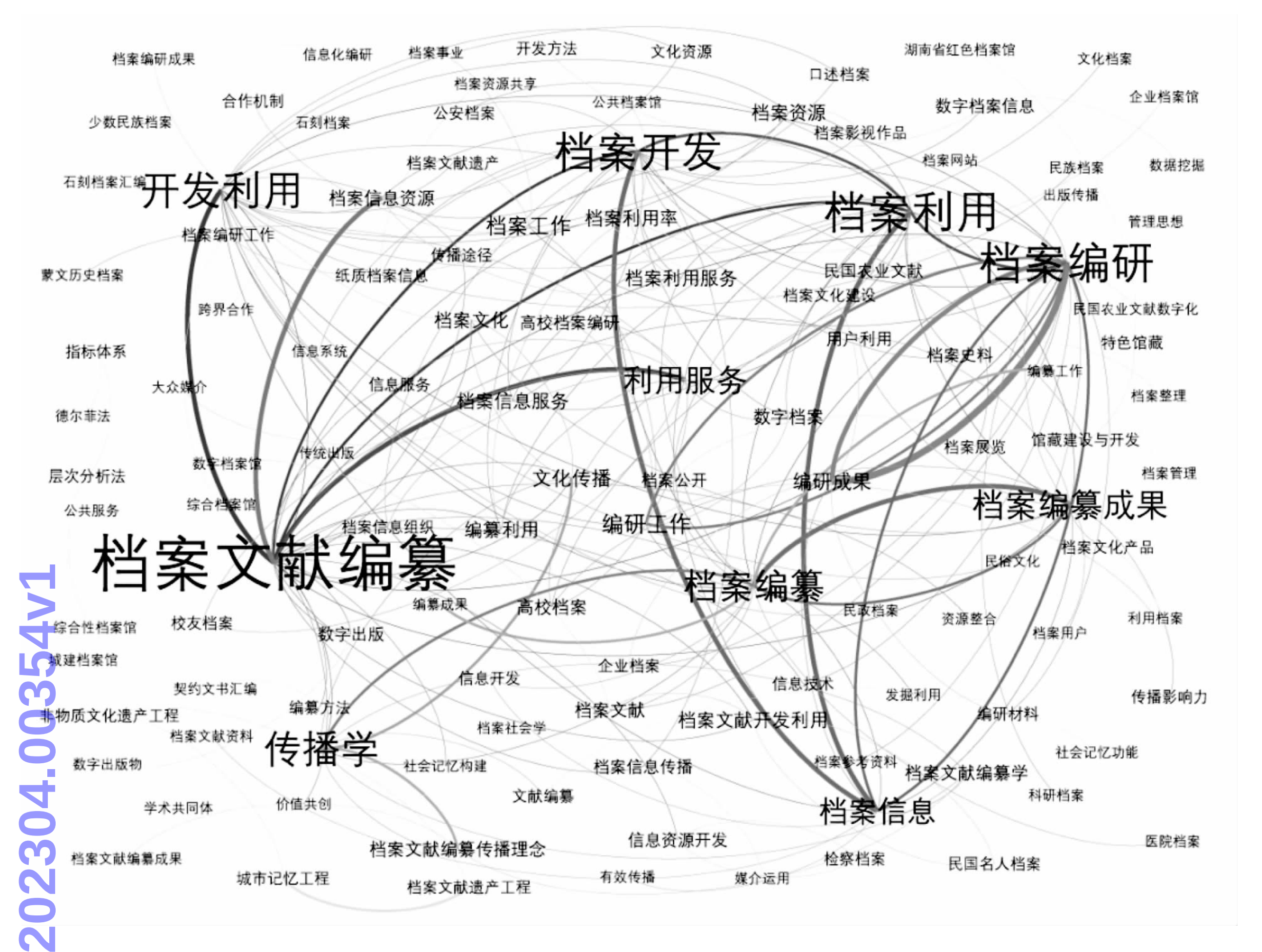


图 1　主要研究内容共现网络

理机构的档案编研信息化现状进行分析，阐明了信息化背景下档案编研的模式社会化、手段信息技术化、过程数字化和网络化等特征[5]。档案文献编纂成果开发利用的现状及问题研究为档案文献编纂成果的后续研究提供了基本条件，为理论研究和实践研究的进一步深入奠定了良好基石。

2.2　档案文献编纂成果的编纂原则及内容要求

档案文献编纂成果的编纂原则和内容是相关研究的基础，决定着用户基本需求得到满足的程度，不仅要从理论层面进行深入探索，还需研究出具备较高可行性的建议以用于实践。代表性的研究包括：袁也等提出对经过数据恢复的数字档案进行真实性认证[6]；韩宝华等阐释了档案文献编纂成果的系统性要求，即编纂成果的内容要互有联系、编排有序、完整系统[7]；牛力等认为城市记忆资料作为档案文献编纂成果之一，其鉴别要符合典型性、相关性和原始性 3 个原则[8]；丁海斌在论述档案价值时提出，档案价值具有客体客观性和主体客观性[9]；李贺等在研究数字资源利用时，将信息资源的感知有用性纳入影响模型中[10]；陈永生创新性地提出档案文献编纂成果具备及时性和长效性，即编纂成果既符合现实需要，又需要具有长远利用价值[11]；徐丽辉等建议档案文献编纂成果的导读服务要以丰富、多彩的形式吸引读者[12]；胡鸿杰[13]、牛泽坤等[14]、谢婉莹等[15]强调了技术设计、出版形式、内容组织形式及编纂格式对档案文献编纂成果的重要性；丁华东等研究了新媒体传播与档案资源利用、档案记忆再生产的关系，阐明了在线互动及互动式参与的意义[16]。上述研究总结了档案文献编纂成果的本质及特征，不仅为后续研究奠定了理论基础，而且对档案文献编纂工作具有很好启示作用。

2.3　档案文献编纂成果开发利用方式与途径

随着信息技术的发展、社会环境的变化，用户对档案文献编纂成果需求逐渐增多，但目前档案文献编纂成果的内容、形式等难以满足用户的个性化需求，多位学者对此进行了系统研究。罗军等探讨了档案编研工作的 3 种实现路径：考察需求、提炼精髓、注重推广[17]；孙艳丽提出高校档案部门要积极适应档案编研的新要求，创新编研观念、手段、模式、内

容、人才、服务以满足社会需求[18]；杨霞认识到目前档案文献数字出版物的用户满意度偏低，提出引入在线服务用户满意度评价机制、促进档案产品市场化开发、加强版权多元管理等举措[19]；李宏伟建议建立档案编研与开发工作合作机制，强化宣传力度，提高公众认可度，以便更好地适应信息时代发展需求[20]；沙敏解析了北京市各档案馆近五年的档案文献编纂成果，提出档案文献编纂工作需要综合利用互联网、多媒体等技术，实现载体创新，从而提高档案文献编纂成果吸引力[21]。

关于用户满意度的文献中，国内的图书与档案领域学者主要研究了档案馆与图书馆的服务创新方面，如徐辛酉等利用 Kano 模型对档案网络信息服务用户满意度的影响因素进行检验、分类，并提出优化策略[22]；项欣等利用实验研究法收集数据评估了多模交互系统和传统交互方式两者的可用性，提出对多模交互的研究需要更多关注于沉浸等维度[23]；印蓉蓉等探究了智慧图书馆推荐服务的用户满意度，并根据调查结果从用户视角对智慧图书馆服务模式提出了完善策略[24]；F. M. Hsu 等调查了台湾地区档案管理的交流渠道丰富性、信息透明性以及档案可访问性对档案馆形象与公众信任度的影响，总结出这些因素与在线社区档案管理用户满意度之间的关系[25]。国外相关领域学者的主要研究内容是图书馆的服务质量、档案管理方面，例如，K. Kiran 根据 SERVQUAL 模型构建起高校图书馆服务质量的影响因素，据此调查了马来西亚大学图书馆的用户满意度情况，致力于帮助改善图书馆服务[26]；K. Petr Balog 调查了学生与教职员工两个群体对奥西耶克哲学系图书馆的用户满意度情况，分析出图书馆满意度最低的方面并提出改进建议[27]。通过文献梳理可知，目前国内外关于图书、档案领域的用户满意度研究多是从宏观角度入手，研究档案馆或图书馆的整体服务质量以及管理情况，而缺少针对档案文献编纂成果的用户满意度研究。

综上，国内关于档案文献编纂成果与用户的研究更多关注于理论探讨，主要集中在档案文献编纂成果开发与利用的现状、方式与途径以及档案文献编纂成果的编纂原则及内容要求方面，现有文献为档案文献编纂成果与用户的相关研究奠定了良好的理论基础，同时对推进档案文献编纂成果的利用工作具有一定启发意义。但目前关于档案文献编纂成果与用户的实证研究数量较少，多是从档案馆或档案文献编纂主体的角度出发，而基于用户角度同时运用定量研究方法的文章甚少。定量研究方法对档案文献编纂成果用户满意度的研究具有重要价值，该方法从收集的数据、资料或信息出发，对其进行量化处理、检验和分析，从而揭示事物间存在的关联和规律[28]。因子分析法作为定量研究方法之一，在科技评价和学术研究中得到了广泛应用[29]，在数字时代档案文献编纂成果用户满意度影响因素的构建过程中，利用因子分析法可以有效地对各项指标进行降维，继而进行探索性分析，有助于构建可行性高、维度清晰的影响因素，促进档案文献编纂工作者客观、深入地了解用户需求，从而完善编纂成果内容，丰富编纂成果形式，拓展编纂成果传播渠道，提高档案文献编纂成果的利用率和用户满意度。

3　档案文献编纂成果用户满意度影响因素的初步提取

通过文献调研结合档案文献编纂成果的本质和特征，初步提取了 16 个档案文献编纂成果用户满意度的影响因素，见表 1。

根据表 1 的影响因素进行问卷设计，第一轮问卷以问卷星为平台进行线上发放，共回收 124 份，其中有效问卷 106 份，有效率为 85.48%。调查范围为利用过档案文献编纂成果的社会公众，覆盖东北、华北、华南、华中、华东、西南等地区，共计 16 个城市，涉及在校学生、企事业单位工作者、农民、个体等职业，问卷具有一定代表性。调查对象基本信息方面，20－39 岁年龄阶段的人数最多，占 58.49%，男、女比例较为均衡，样本对象的受教育程度多为大学本科或专科，职业多为在校学生和企事业单位工作者，分别占比 35.85%、55.66%，由此可知调查对象教育背景良好，职业分布广泛，问卷结果具备可靠性、全面性。

根据问卷结果，利用 SPSS 21.0 对 106 份有效问卷进行影响因素的统计分析，计算各影响因素的均值和标准差。平均值反映了调查对象对档案文献编纂成果用户满意度影响因素的认可程度，标准差反映了调查对象对各影响因素认可程度的一致性情况，数据标准差越小，波动程度越低，一致性越好。计算可知各影响因素平均值的最低值为 4.12，说明用户对指标的认可程度较高，标准差均小于 1，说明用户的认可程度具有一致性。根据开放性问题，提取“权威性”这一指标加入影响因素中，修正后的档案文献编纂成果用户满意度的影响因素见表 2。

表 1　档案文献编纂成果用户满意度影响因素

序号	指标	释义	指标来源
1	真实性	档案文献编纂成果真实、可靠,无伪误内容	袁也等(2017)[6]
2	系统性	档案文献编纂成果围绕某一主题,内容互有联系,编排有序并具有逻辑性,用户可以从中获取较为完整、系统的知识	韩宝华等(2007)[7]
3	典型性	档案文献编纂成果的选材能够集中反映某一类问题,解决某一类用户的共性需求	牛力等(2017)[8]
4	客观性	档案文献编纂成果内容客观、公正,不掺杂编纂主体的主观偏见	丁海斌(2015)[9]
5	有用性	档案文献编纂成果对用户有帮助,能够满足用户需求	李贺等(2010)[10]
6	时效性	档案文献编纂成果的及时性和长效性,编纂成果既符合现实需要,又具有长远的利用价值	陈永生(2004)[11]
7	趣味性	档案文献编纂成果生动、形象,具有吸引力	徐丽辉等(2014)[12]
8	易理解性	档案文献编纂成果易于用户阅读和理解	W. H. DeLone 等(2003)[30]
9	技术设计	档案文献编纂成果的外观、版式等设计是否优雅、美观	胡鸿杰(2012)[13]
10	出版形式	档案文献编纂成果出版形式是否多元化,如采用印刷出版、互联网出版、数字化阅读、多媒体出版等模式	牛泽坤等(2018)[14]
11	成果体例	档案文献编纂成果的内容组织形式、编纂格式等是否规范、合理	谢婉莹等(2017)[15]
12	交互性	档案文献编纂成果的传播是否具有双向性,给予用户良好的交流、互动体验	丁华东等(2018)[16]
13	满足感	用户认为已获取的档案文献编纂成果有用或具有利用价值时产生的情感体验	郑昱(2017)[31]
14	信任感	用户在利用档案文献编纂成果时产生的认为其值得信赖的情感体验	赵金楼等(2014)[32]
15	愉悦感	用户利用档案文献编纂成果时产生的欢乐、喜悦、轻松的情感体验	张飞等(2016)[33]
16	认同感	用户对档案文献编纂成果价值的评估和认可程度	张如嫣(2018)[34]

表 2　档案文献编纂成果用户满意度影响因素补充说明

序号	指标	释义
17	权威性	档案文献编纂主体或机构的社会地位及社会认可度较高,具有令人信服的力量和威望

修正后的影响因素能够反映出用户对档案文献编纂成果的普遍感知,可以据此构建档案文献编纂成果用户满意度影响因素的假设模型。

4　档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型构建

通过档案文献编纂成果用户满意度影响因素的问卷调研,对其数据进行采集、分析与检验,构建档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型,进而深入解析各影响因素的重要程度。

4.1　提出假设模型

依据表 2 修正后的档案文献编纂成果用户满意度影响因素,可以从内容质量、形式质量、用户体验及情感感知 3 个方面进行分类,将其划分为 3 个维度,构建假设模型见图 2。

据图 2 可知,3 个维度包含了 17 个档案文献编纂成果用户满意度的影响因素,其中,真实性、系统性、客观性、有用性、权威性、典型性、时效性、趣味性、易理解性属于“档案文献编纂成果内容质量”维度,技术设计、出版形式、成果体例、交互性属于“档案文献编纂成果形式质量”维度,满足感、信任感、愉悦感、认同感属于“用户体验及情感感知”维度。该假设模型构建的主要依据是文献整理以及第一轮调查结果,其合理性和有效性有待检验。

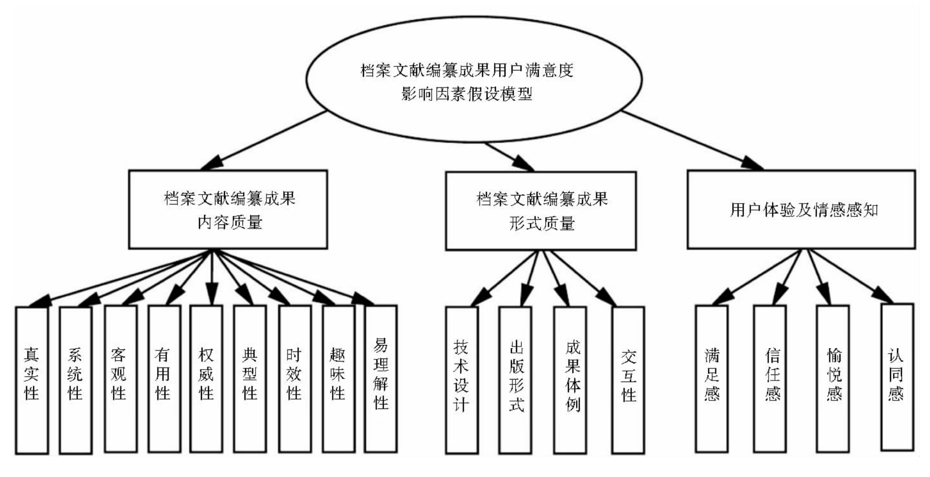


图 2　档案文献编纂成果用户满意度影响因素假设模型

4.2 数据采集与分析

在预设假设模型后，需要对其进一步检验，采用的调查问卷分为两个部分：一是用户的个人基本信息情况；二是用户对各影响因素重要程度的评价情况。测量变量运用李克特5分量表，1－5依次代表影响因素的不重要、略为重要、一般重要、比较重要、非常重要5个程度。调查问卷采用问卷星这一网络问卷形式，自2019年7月21日至7月27日，共收集问卷245份，有效问卷200份，问卷有效率为81.63%，符合预定的样本规模。样本范围为社会不同阶层、不同领域的档案文献编纂成果利用者，分布范围覆盖至华北、华南、华东等全国七大地理分区，涵盖多种职业、不同专业领域。

对200份有效问卷进行样本特征描述性分析可知，在年龄上，20岁－39岁和40岁－59岁年龄段的人数最多，两者共占比88.00%，说明调查对象多为青年人和中年人；在性别上，男女各占比47.50%、52.50%，比例较为均衡；在受教育程度上，受访者主要以专科、本科、研究生为主，大学本科或专科的比例占49.50%，研究生及以上占比35.00%，其总数超过调查总人数的八成，表明调查对象多具有良好的教育背景，问卷的质量和有效性具有保障；在职业分布上，在校学生和企事业单位工作者比重较大，分别为34.50%和49.00%，调查对象的职业包括在校学生、企业单位工作者、事业单位工作者、农民、个体等，类型多样，分布广泛，数据参考价值较高。

在对用户的年龄、性别、教育背景、职业等个人信息进行样本特征描述性分析的基础上，利用SPSS 21.0对200份有效问卷进行影响因素的统计分析，计算均值和标准差。可知各影响因素平均值的最低值为3.775，说明用户对上述17个影响因素的认可程度较高，标准差均小于或接近于1，表明每位用户对影响因素的认可程度较为一致。因此，上述指标提取合理，可以将其作为最终的档案文献编纂成果用户满意度影响因素。

4.3 影响因素检验

采用因子分析法对图2的假设模型进行数据分析与检验，依据所得结果修正模型，从而构建出合理、可行、科学的档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型。

4.3.1 信度分析

利用Cronbach α系数对调查问卷进行信度检验，可知Cronbach α系数为0.767，大于0.7，表明问卷可信度较高，可以对假设模型做进一步分析。

4.3.2 因子分析适用性测量

采用KMO取样适当性量数和巴特利球形检验对样本数据进行分析，KMO值为0.801，大于0.7，并且巴特利特球形检验的数值p小于0.001，达到显著性水平，表明样本数据适用于因子分析。

4.3.3 主成分分析

采用主成分分析法对样本数据进行降维并提取公因子，提取标准是特征值大于1且载荷系数大于0.5，最终得到4个公因子，累计贡献率为68.017%，结果如表3所示：

表3　总方差解释

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积百分比	总计	方差百分比	累积百分比	总计	方差百分比	累积百分比
1	3.951	23.239	23.239	3.951	23.239	23.239	3.431	20.184	20.184
2	2.739	16.109	39.348	2.739	16.109	39.348	2.803	16.486	36.671
3	2.680	15.763	55.112	2.680	15.763	55.112	2.681	15.768	52.439
4	2.194	12.906	68.017	2.194	12.906	68.017	2.648	15.579	68.017

观察所得旋转成分矩阵，得到观测变量结果，见表4。

通过表4的旋转成分矩阵，可以看出假设模型中的3个维度变成4个维度，且维度包含的影响因素与假设模型分类不同，说明原有的分类标准和维度设置存在不足之处，需要进行修正。

4.4 模型修正

由表4可知，部分因子载荷结果与原有的假设模型存在差异，需要对4个公因子进行重命名。其中，“档案文献编纂成果形式质量”和“用户体验及情感感知”这两个公因子所包含的变量不变，因此沿用原有命名和分类。根据质量定义，质量内涵分为固有特性以及满足要求的程度，因而用户对档案文献编纂成果内容质量的评价具有分层特点。基于用户感知，真实性、系统性、客观性、有用性、权威性归为一个维度，由于这些因素重点在于考量档案文献编纂成果内容的真实、可信、可靠、客观、权威等内在价值和意义，体现了档案文献编纂成果的固有特征，所以可命名为“档案文献编纂成果内容内在质量”；典型性、时效性、趣味性、易理解性归为同一维度，此维度的因素是在保证档案文献

表 4 档案文献编纂成果用户满意度影响因子分析载荷矩阵

影响因素	成分			
	1	2	3	4
客观性	0.846			
有用性	0.842			
真实性	0.813			
系统性	0.800			
权威性	0.779			
出版形式		0.867		
技术设计		0.846		
交互性		0.797		
成果体例		0.788		
认同感			0.843	
信任感			0.820	
满足感			0.811	
愉悦感			0.764	
典型性				0.816
时效性				0.813
趣味性				0.796
易理解性				0.747

编纂成果内容内在质量的基础上延伸出来的影响因素,如典型性的内涵是集中反映某一类用户的需求或问题,趣味性是对档案文献编纂成果内容的生动性、创新性、吸引力的要求,易理解性主要指通过简明、清晰的内容组织形式将复杂、费解的档案信息以一种易于用户理解的方式展现,时效性不仅要求档案文献编纂成果具有现实价值,还需要为有长期需求的用户考虑其深远意义,此类影响因素主要针对用户的集中查档、长远需求、兴趣阅读、便捷利用等不同类型的档案文献编纂成果利用需求进行设置,体现了档案文献编纂成果满足用户要求(需求)的程度这一分层,可归纳为"档案文献编纂成果内容外在质量"。通过数据分析结果和模型修正,最终构建出档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型,见图 3。

由图 3 可知,档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型分为 4 个维度,分别包括多个影响因素因子,因此需要对修正后的 4 个维度进行信度与效度检验,结果见表 5。

由表 5 可知,4 个维度的 α 系数均在 0.8 以上,说明修正后的影响因素模型具备良好的信度。同时,其 KMO 值均大于 0.7,说明以上 4 个维度所包含的观测变量一致性较高,能够较好地反映出因子特征。由此可知,修正后的档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型具有合理性和科学性。

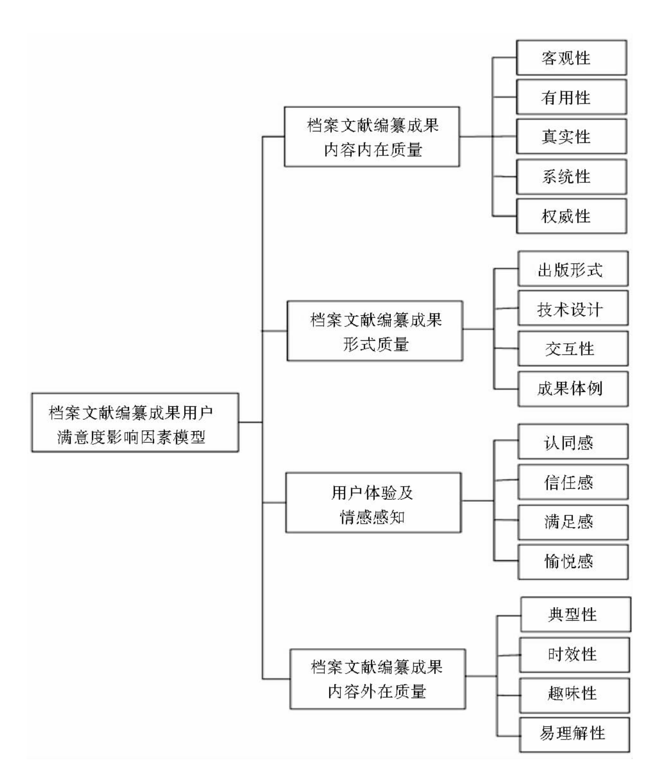


图 3 档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型

表 5 修正后模型的信度与效度分析

维度	观测变量数目	α 系数	KMO 值
档案文献编纂成果内容内在质量	5	0.879	0.865
档案文献编纂成果形式质量	4	0.848	0.812
用户体验及情感感知	4	0.824	0.797
档案文献编纂成果内容外在质量	4	0.815	0.774

5 讨论与总结

在数字时代的背景下,对档案文献编纂成果的用户进行调查研究,通过对所收集数据的分析、检验,构建出档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型,并深入分析了模型中包含的维度及各变量。据此得到以下结论:

(1)"档案文献编纂成果内容内在质量"是档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型的第一个重要维度。首先,"档案文献编纂成果内容内在质量"维度下载荷系数较大的因子包含有用性、真实性、系统性、客观性,其载荷系数均大于 0.8,表明绝大多数用户认为这 4 个因素对其利用档案文献编纂成果的满意度有重要影响,因此,在档案文献编纂成果的选题环节,档案文献编纂主体需要积极融入社会各层面的实践活动,了解当代社会发展动态,与时俱进,同时要深入把握用户需求,如基于用户的档案利用需求进行问卷调查、举办选题研讨会等;在档案文献编纂成果的选材和考订

环节，要加强档案文献查选的专业性、严谨性和科学性，例如在搜集口述历史档案时，由于时间推移和记忆的模糊性，口述者难免会出现遗漏、混淆之处，这需要档案文献编纂人员根据自己的专业知识去判断口述者叙述是否与事实相符，同时在访谈过程中要具有察言观色的能力，懂得察觉口述者“隐藏的事实”，及时做出判断，引导口述者全面、真诚地回答问题，保证档案文献材料的真实、可靠；在档案文献的加工环节，档案文献编纂主体可以考虑收集、整理同一或相关主题的档案材料，将其编排、组织成逻辑性强、系统性的编纂成果；在档案文献编纂成果的编纂过程中，档案文献编纂主体需要秉持客观、公正的编纂态度，具备较高的专业素养和职业操守。其次，权威性的载荷系数也较大，大于0.7，需要档案文献编纂主体和传播主体具备一定社会地位和威望，如由档案局或档案馆作为档案文献编纂成果的领导机构或参与到编纂过程中来，或选择官方、知名度高的传播媒介或渠道，以增强档案文献编纂成果内容的权威性。

(2)“档案文献编纂成果形式质量”是档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型的第2个重要维度。“档案文献编纂成果形式质量”这一维度包括出版形式、技术设计、交互性、成果体例4个因子，其载荷系数均大于或接近0.8，据此可以看出用户非常注重档案文献编纂成果的感官体验。首先，档案文献编纂主体可以运用互联网出版、数字化阅读、多媒体出版等多元化的形式，将文字、图片、音频等单一的档案文献编纂成果形式有机结合，使其更加生动直观。其次，要注重档案文献编纂成果的设计美观性和内容体例的合理性，在满足用户基本需求的基础上，重视设计的简洁性、艺术性和创意性，内容组织形式和编纂格式上要突出重点、层次清晰、科学合理，让用户在查阅到有用信息的同时获得美好、舒心的利用体验。最后，在档案文献编纂成果的传播过程中，需要建立良好的双向沟通、反馈机制，一方面，通过对档案文献编纂成果进行评价或意见表达，可以提升用户参与感；另一方面，利用用户反馈机制，档案文献编纂主体可以更为深入、具体地了解用户需求，进而有针对性地完善档案文献编纂成果。

(3)“用户体验及情感感知”是构建档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型的重要维度之一。此维度下的影响因素有认同感、信任感、满足感、愉悦感。其中，认同感、信任感、满足感的载荷系数均大于0.8，需要在保证档案文献编纂成果内容得到用户认可的前提下，营造出可信、可靠的利用环境，在编纂成果内容、编纂成果形式、利用服务、利用环境等方面最大程度地满足用户的合理需求，达到甚至超出用户利用期望。而愉悦感的载荷系数也高于0.75，说明用户越来越关注档案文献编纂成果的利用体验，对此，在创新编纂成果内容、丰富编纂成果形式的基础上，还需要优化利用服务，如对档案机构工作人员进行系统化、专业化的培训，提高工作人员综合素质和服务能力；完善利用导引系统或标志，在用户实地利用档案文献编纂成果时提供环境良好的休息区或阅览室，为用户创造舒适、自在、休闲的利用氛围。

(4)“档案文献编纂成果内容外在质量”也是构建档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型的重要维度之一。在该维度中，典型性的载荷系数最大，其值为0.816，说明开展分众化服务对提高用户满意度的重要性，档案文献编纂主体需要在深入了解用户个性化、差异化需求后，将用户分类以建立用户需求库，在此基础上进行数据分析和结构化描述[35]，更加严谨、准确地把握用户需求，依据不同类型用户的利用偏好及趋势，制定不同性质的服务策略。其后是时效性，时效性包括档案文献编纂成果的及时性和长效性，这是由档案的特性决定的，由于档案文献编纂成果源于档案文献，所以档案文献编纂成果既要符合现实需要，也要考虑长远价值，既要满足部分用户解决工作、学习等实际问题的需要，也要满足专家、学者等研究、考察的长期利用需求，在编纂过程中需要以发展的眼光看问题，不能仅迎合一时之需，还要考虑长远意义上的史料价值、历史意义等。除上述2个影响因素外，趣味性的载荷系数也较大，为0.796，所以，在保证档案文献编纂成果内容典型性和时效性的前提下，还要注重编纂成果选材的新颖性和独特性，适当地采用富有趣味或轻松诙谐的语言对其进行细节性完善。最后，易理解性的载荷系数为0.747，可知用户对易于阅读和理解的档案文献编纂成果的需求也十分迫切，档案文献编纂工作本身即是一种降低档案原件利用难度、提高档案易用程度的服务[11]，档案文献编纂成果能够被读懂、领会是用户利用的基本条件，亦是用户能够进行有效利用、获得有用信息的前提。

档案文献编纂成果的用户满意度从根本上决定了档案文献编纂工作的服务质量，如何提高用户利用率及满意度成为档案文献编纂工作中的重点问题。修正后的档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型，以用户为调研对象，在参考大量文献和掌握第一手用户

数据的基础上,对用户感知进行定量化分析,对初始的影响因素进行检验并修正,充分反映了用户对不同因素影响档案文献编纂成果利用满意度的认知情况。

本文构建了档案文献编纂成果用户满意度影响因素模型,为相关研究提供了新的思路和参考。同时,有助于档案文献编纂主体深入、充分地把握用户需求和利用预期,更高效、更精准地完善档案文献编纂成果,对档案文献编纂工作具有重要的参考价值。未来研究中,考虑细分问卷调查对象的群体范围,并对比分析不同群体之间档案文献编纂成果用户满意度影响因素的异同。

参考文献:

[1] 杨晓晴. 从文献计量学角度探析我国档案文献编纂学研究[J]. 档案学研究,2006,20(5):30-33.
[2] 苏君华,龙家庆. 档案文化产品传播影响力研究——以档案编纂成果为例[J]. 档案学通讯,2018(4):35-40.
[3] 张庆莉. 档案信息资源开发的影响因素及对策分析[J]. 档案学通讯,2013(1):39-42.
[4] 黄夏基,梁艳. 信息时代档案编研的"恒"与"变"[J]. 档案学通讯,2016(4):39-44.
[5] 彭插三. 档案编研信息化及管理体系构建[J]. 档案学研究,2017,31(S2):27-32.
[6] 袁也,耿志杰. 数据恢复后数字档案真实性认证探析[J]. 档案学研究,2017,31(2):102-105.
[7] 韩宝华,刘耿生. 档案文献编纂学[M]. 北京:中国人民大学出版社,2007.
[8] 牛力,王烨楠. 基于档案的城市记忆资源建设全过程模型及应用研究[J]. 档案学研究,2017,31(1):24-30.
[9] 丁海斌. 档案价值论[J]. 档案学研究,2015,29(5):4-12.
[10] 李贺,沈旺,国佳. 基于TAM模型的数字图书馆资源利用研究[J]. 图书情报工作,2010,54(15):53-56.
[11] 陈永生. 信息服务视角中的档案文献编纂原则[J]. 北京档案,2004(12):16-18.
[12] 徐丽辉,李惠群. 以主题导读形式推广珍稀西文专藏——中山大学图书馆喜乐斯藏书导读服务[J]. 图书馆理论与实践,2014(12):95-97.
[13] 胡鸿杰. 档案文献编纂学[M]. 北京:中国人民大学出版社,2012.
[14] 牛泽坤,王壮. 博物馆图书出版的现状及发展策略探析——以中国国家博物馆为例[J]. 出版广角,2018(6):40-42.
[15] 谢婉莹,李财富. 中国古代个人奏议档案编纂研究[J]. 档案学研究,2017,31(2):120-125.
[16] 丁华东,张燕. 论新媒体传播与档案记忆的意义再生产[J]. 档案学通讯,2018(3):62-67.
[17] 罗军,朱莉. 档案编研工作参与城市文化建设的实现路径[J]. 档案学通讯,2017(6):49-52.
[18] 孙艳丽. 新时期高校档案编研与档案利用服务的思考[J]. 现代情报,2011,31(7):150-152.
[19] 杨霞. 综合档案馆档案文献数字出版的制约因素探析[J]. 档案学通讯,2016(5):58-62.
[20] 李宏伟. 浅谈信息时代的档案编研与开发利用[J]. 档案学研究,2017,31(S2):64-66.
[21] 沙敏. 北京市近五年档案编研成果分析[J]. 北京档案,2018(7):27-29.
[22] 徐辛酉,魏扣,王毅. 基于用户满意度的档案网络信息服务研究——Kano模型分析的结果[J]. 档案学通讯,2015(2):60-65.
[23] 项欣,祁彬斌,朱学芳. 图博档馆藏实体多模交互式呈现的可用性评估[J]. 图书馆论坛,2019,39(1):92-99.
[24] 印蓉蓉,刘婧. 基于用户视角的高校智慧图书馆服务模式研究[J]. 图书馆学研究,2018(23):69-75,68.
[25] HSU F M, CHEN T Y, FAN C T, et al. Factors affecting the satisfaction of an online community for archive management in Taiwan[J]. Program,2015, 49(1):46-62.
[26] KIRAN K. Service quality and customer satisfaction in academic libraries[J]. Library review, 2010,59(4):261-273.
[27] PETR BALOG K, PLAŠCAK B. Customer satisfaction at the faculty of philosophy library in Osijek, Croatia[J]. Performance measurement and metrics,2012,13(2):74-91.
[28] 叶鹰. 图书情报学中定性和定量研究方法的科学哲学基础及双重整合原理探析[J]. 中国图书馆学报,2017,43(2):4-12.
[29] 俞立平,刘骏. 主成分分析与因子分析法适合科技评价吗?——以学术期刊评价为例[J]. 现代情报,2018,38(6):73-79,137.
[30] DELONE W H, MCLEAN E R. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update[J]. Journal of management information systems,2003,19(4):9-30.
[31] 郑昱. 突发公共事件中舆论信息传播倾向的影响因素——基于民众负性情绪的研究视角[J]. 情报理论与实践,2017,40(7):80-87.
[32] 赵金楼,成俊会. 基于用户感知、偏好和涉入的微博舆情传播意愿影响因素研究[J]. 情报学报,2014,33(4):416-425.
[33] 张飞,吴金红. 舆情潜伏期不同服务补救方式对大众口碑传播意愿的影响[J]. 情报资料工作,2016,37(3):85-89.
[34] 张如嫣. 关联·认同·归属——试论地方性博物馆通过展览推动区域文化传承[C]//常州博物馆. 传承与创新——地方性博物馆变革与发展学术研讨会论文集. 常州:南京出版传媒集团、南京出版社,2018:103-106.
[35] 祝洁. 分众传播时代的档案网站信息服务模式创新[J]. 档案学通讯,2013(1):87-90.

作者贡献说明:

邓君:确定选题,提出论文整体研究思路与框架;
于梦文:撰写论文,数据分析与处理;
宋雪雁:确定选题,论文修改。

邓君，于梦文，宋雪雁.数字时代档案文献编纂成果用户满意度影响因素研究[J].图书情报工作,2020,64(3):23－31.

Research on the Influencing Factors of Users' Satisfaction on the Archival Document Compilation Products in the Digital Age

Deng Jun　Yu Mengwen　Song Xueyan

School of Management, Jilin University, Changchun 130022

Abstract: [**Purpose/significance**] Through constructing the users' satisfaction model of archival document compilation products, this paper hopes to provide data support and reference for the improvement of the utilization and users' satisfaction of archival document compilation products. [**Method/process**] The influencing factors of users' satisfaction on the archival document compilation products were established by referring to literature and questionnaires. This paper constructed a hypothesis model and used the factor analysis method to test the data and obtain the principal component. Then, the authors corrected the hypothesis model based on the results. [**Result/conclusion**] According to the results of the questionnaire, this paper concludes the users' satisfaction model of archival document compilation products, which includes four dimensions and 17 capability factors. This paper can provide reference for the theoretical research and the practical activities of the archival document compilation products.

Keywords: archival document compilation products　users' satisfaction　archive user　factor analysis

《图书情报工作》2019 年优秀审稿专家

2019 年，有近 310 位审稿专家参加了《图书情报工作》稿件的同行评议工作，共评审稿件 1500 余篇，审阅 6 篇及以上的专家有 119 位。审稿专家们高质量、高效的同行评议为《图书情报工作》遴选高质量稿件提供了保障。综合考虑今年以来的审稿篇数、质量和时效，《图书情报工作》评选出 61 位 2019 年优秀审稿专家（名单如下，按姓名拼音排序）。《图书情报工作》为优秀审稿专家颁发证书并免费赠送一年期刊的电子版。感谢所有审稿专家对《图书情报工作》的大力支持！

审稿人	工作单位
安　璐	武汉大学信息管理学院
白如江	山东理工大学科技信息研究所
曹锦丹	吉林大学公共卫生学院
曹树金	中山大学资讯管理学院
陈　翀	北京师范大学政府管理学院
储节旺	安徽大学图书馆
崔海媛	北京大学图书馆
邓胜利	武汉大学信息管理学院
丁敬达	上海大学图书情报档案系
樊振佳	南开大学商学院
方向明	上海大学图书馆
冯　佳	上海社会科学院
甘春梅	中山大学资讯管理学院
高　凡	西南交通大学
高　洁	天津师范大学
郭春侠	安徽大学管理学院
韩　毅	西南大学计算机与信息科学学院
何　琳	南京农业大学信息科学技术学院
黄国彬	北京师范大学政府管理学院
黄丽霞	黑龙江大学信息管理学院
黄令贺	河北大学管理学院
贾君枝	中国人民大学
李　刚	南京大学信息管理学院
李　晶	中山大学资讯管理学院
李　明	南京大学信息管理学院
李　睿	四川大学公共管理学院
李书宁	北京师范大学图书馆
李　武	上海交通大学媒体与传播学院
李卓卓	苏州大学
刘　畅	北京大学信息管理系
刘春丽	中国医科大学图书馆
刘　勘	中南财经政法大学
刘敏榕	福州大学图书馆
刘晓娟	北京师范大学政府管理学院
马　捷	吉林大学管理学院
马学良	国家图书馆
茆意宏	南京农业大学信息科学技术学院
牟冬梅	吉林大学公共卫生学院
庞弘燊	深圳大学
秦　鸿	电子科技大学图书馆
秦小燕	北京航空航天大学图书馆
邵　波	南京大学
盛小平	上海大学图书情报档案系
苏新宁	南京大学
汪雪锋	北京理工大学
王丹丹	河南科技大学
王文韬	安徽大学管理学院
武慧娟	东北电力大学经济管理学院
肖　鹏	中山大学资讯管理学院
徐　雷	武汉大学信息管理学院
杨鹤林	暨南大学图书馆
杨思洛	武汉大学信息管理学院
杨新涯	重庆大学图书馆
查先进	武汉大学信息管理学院
张金柱	南京理工大学
张卫东	吉林大学管理学院
章成志	南京理工大学
赵栋祥	武汉大学信息资源研究中心
赵　飞	北京大学图书馆
赵宇翔	南京理工大学
周春雷	郑州大学信息管理学院